

Auszubildende

18.09.2018 - Telefontraining für Auszubildende: Mit Kompetenz am Draht

Der berufliche Umgang mit dem Telefon bereitet gerade am Anfang des Berufslebens vielen Auszubildenden große Schwierigkeiten. Die Hemmungen beruhen meist auf der Angst, dass Fehler in der Gesprächsführung unterlaufen oder dass Personen, Namen und Vorgänge im Unternehmen nicht bekannt sind. Als Folge versuchen Auszubildende dann, den telefonischen Kontakt zu vermeiden oder gehen Anrufen gezielt aus dem Weg.

Das erzeugt unnötigen Stress, der den Auszubildenden weiter verunsichert und bei den Kollegen zusätzlich Arbeit verursacht. In diesem Seminar erlernen die Teilnehmer daher, wie Telefonate sicherer, selbstbewusster und kundenorientierter geführt werden können. Das steigert nicht nur die positive (Selbst-)Wahrnehmung des Auszubildenden, sondern entlastet gleichzeitig auch die Ausbilder und Kollegen bei ihrer täglichen Arbeit.

Teilnehmernutzen

Die Teilnehmer können berufliche Telefonate künftig mit mehr Selbstsicherheit führen. Mit den richtigen Fragetechniken und Verhaltensregeln für die jeweilige Gesprächssequenz kommunizieren sie so effizienter und zielorientierter.

Inhalt

- Kundenorientiertes Denken und Verhalten: Voraussetzungen und praktische Umsetzung
- Der telefonische Arbeitsplatz
- Erstellen eines Telefonskripts
- Gesprächseröffnung
- Fragetechniken

- Gesprächsabschluss
- Verhaltensregeln in schwierigen Gesprächssituationen

Ansprechpartner

Name: Lara Obermüller

Telefon: (02 34) 91 13-1 58

E-Mail: obermoeller@bochum.ihk.de

Zielgruppe

Auszubildende die telefonischen Kundenkontakt haben und diesen verbessern möchten

Veranst.-Nr.

18B-AA-67T

Beginn

18.09.2018

Ende

18.09.2018

Termine

Di 9:00 - 16:30 Uhr

Unterrichtsstunden

8

Veranstaltungsort

IHK Mittleres Ruhrgebiet BildungsCentrum

Ostring 30-32

44787 Bochum

Entgelt

160,- €

